

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil uji hipotesis yang telah diujikan dengan model analisis regresi linear berganda maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut,

- a. Berdasarkan uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *ATM* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah. Dalam penelitian ini diperoleh nilai F hitung sebesar 155,112 dengan nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05 Dengan demikian hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, maka dapat dikatakan bahwa variabel layanan *Internet Banking* (X1), *Mobile Banking* (X2), dan *ATM* (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
- b. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 82,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *ATM* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Semakin tinggi kualitas layanan variabel *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *ATM* maka semakin meningkat Kepuasan Nasabah pada bank BSI KC Simpang Patal Palembang .

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Disarankan kepada Bank Syariah Indonesia KC Simpang Patal Palembang agar tetap menjaga Kepuasan Nasabah, harus bisa memberi pelayanan yang lebih baik pada nasabah dan memperhatikan keluhan atau keinginan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan juga salah satu faktor dalam persaingan antara perusahaan dengan perusahaan lainnya untuk menarik nasabah dan menjadi nasabah agar tetap loyal terhadap suatu perusahaan tersebut.
- b. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambah variabel-variabel yang penelitian ini belum dicantumkan dan pengukuran penelitian seperti variabel faktor-faktor apa saja yang dapat menyebabkan meningkatnya Kepuasan Nasabah terhadap suatu jasa/produk contohnya ialah *Short Message Service Banking (SMS Banking)* dan menguji ulang kembali variabel yang telah diteliti sehingga memperbaiki variabel yang tidak berpengaruh menjadi berpengaruh.